

	Instituția medico-sanitară publică Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind comunicarea internă – externă Cod: PO - 33	Ediția: I Nr. de ex.: 1 Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 1

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ PRIVIND COMUNICAREA INTERNĂ ȘI EXTERNĂ

1. Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale.

Nr. crt.	Elemente privind responsabil/ operațiune	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
	1	2	3	4	
1.1.	Elaborat	Irina Iavorschi	Șef serviciu managementul calității	14.06.21	
1.2.	Verificat	Liuba Neamțu	Vicedirector medical	11.08.21	
1.3.	Aprobat	Aliona Rotari	Director	08.10.21	

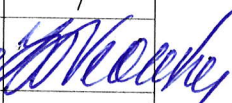
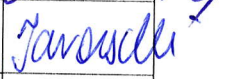
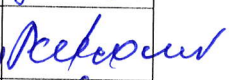
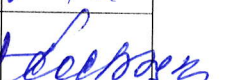
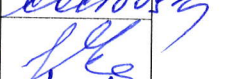
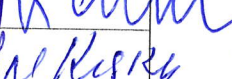
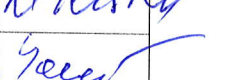
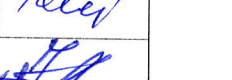
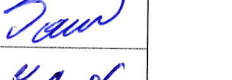
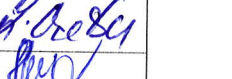


	Instituția medico-sanitară publică Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind comunicarea internă – externă	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Cod: PO -	Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 1

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale.

Nr. crt.	Ediția/revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
	1	2	3	4
2.1.	Ediția I			
2.2.	Revizia I			

3. Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale.

Nr. crt.	Scopul difuzării	Exemplar nr. 1	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
	1	2	3	4	5	6	7
3.1.	Aplicare, informare	1.	Președinte Consiliul Calității	Vicedirector medical	Neamțu Liuba	07.10.21	
3.2.	Aplicare, informare	2.	SMC serviciilor medicale	Șef serviciu	Iavorschi Irina	07.10.21	
3.3.	Aplicare, informare	3.	Secția UPU	Șef secție	Pahomi Tatiana	07.10.21	
3.4.	Aplicare, informare	4.	Secția nr 1	Șef secție	Dochițan Tatiana	07.10.21	
3.5.	Aplicare, informare	5.	Secția n.2	Șef secție	Gangur Larisa	07.10.21	
3.6.	Aplicare, informare	6.	Secția nr.3	Șef secție	Munteanu Ludmila	07.10.21	
3.7.	Aplicare, informare	7.	Secția nr.4	Șef secție	Kiskin Nicolai	07.10.21	
3.8.	Aplicare, informare	8.	Secția nr.5	Șef secție	Galupa Lucia	07.10.21	
3.9.	Aplicare, informare	9.	Secția Diagnostic funcțional	Șef secție	Zotea Ana	07.10.21	
3.10.	Aplicare, informare	10.	Laborator	Șef secție	Medoni Tatiana	07.10.21	
3.11.	Aplicare, informare	11.	Farmacie	Șef secție	Crețu Larisa	07.10.21	
3.12.	Aplicare,	12.	Serviciul juridic și	Șef serviciu	Cerî Ana	07.10.21	

 Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1	Instituția medico-sanitară publică Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind comunicarea internă – externă	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Cod: PO -	Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 1

	informare		resurse umane				
3.13.	Aplicare, informare	13.	Serviciu contabilitate	Contabil Șef	Popescu Ana		
3.14.	Aplicare, informare	14.	Servicii auxiliare	Asistenta principală	Boboc Marina	07.10.2015	
3.15.	Aplicare, Informare, Distribuire, Evidență, Arhivare	15.	Secretariat	Secretar/arhivar	Gurău Tatiana	07.10.2015	

4. Scopul procedurii.

Scopul prezentei Proceduri este de a documenta cerințele privind stabilirea metodelor și responsabilităților pentru comunicare între diferite niveluri și funcții în cadrul departamentelor, secțiilor și serviciilor din cadrul Spitalului Clinic Municipal de Copii nr.1 și comunicare externă cu pacienții și alte părți interesate (furnizori, autorități, parteneri etc.), în vederea transmiterii datelor și informațiilor esențiale pentru funcționarea corespunzătoare a instituției.

5. Domeniul de aplicare a procedurii operaționale.

Prevederile prezentei proceduri se aplică de către tot personalul din cadrul IMSP Spitalului Clinic Municipal de Copii nr.1 desemnat cu responsabilități în activitățile de prestare a diferitor servicii cetățenilor. Se aplică întru a face cunoscute angajaților și cetățenilor: politica, strategiile, obiectivele spitalului, procesele, cerințele, responsabilitățile, autoritățile și relaționarea internă și externă. A asigura conștientizarea, instruirea, consultarea, participarea și motivarea personalului. A stabili măsuri de îmbunătățire continuă. Procedura este una general care se aplică în activitatea tuturor compartimentelor.

6. Documente de referință aplicabile procedurii operaționale:

- SR EN ISO 9001:2008, actualizat în 2015 – Sistem de management al calității. Principii fundamentale și cerințe de bază;
- SR ISO IWA 1:2009 - Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru îmbunătățiri de proces în organizațiile de servicii de sănătate;
- SR CEN/TS 15224:2007 - Servicii de sănătate. Sisteme de management al calității. Ghid pentru utilizarea standardului EN ISO 9001;

6.1. Reglementări internaționale:

- Regulamentul UE nr. 1025/2012 al Parlamentului European și al Consiliului din 25 octombrie 2012 privind standardizarea europeană.

6.2. Reglementări naționale:

- Legea Parlamentului RM Nr.982-XIV din 11.05.2000 privind accesul la informație;
- Legea Parlamentului RM Nr.487-XV din 21.11.2003 cu privire la informatizare și la resursele informaționale de stat;

	Instituția medico-sanitară publică Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind comunicarea internă – externă Cod: PO -	Ediția: I Nr. de ex.: 1
			Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 1

- HG Nr.1211 din 27.12.2010 „Cu privire la unitatea de informare și comunicare cu mass-media a autorității administrației publice”;
- HG Nr.188 din 03.04.2012 „Privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.326 din 04.04.2012 „Cu privire la aprobarea Strategiei de Comunicare a Ministerului Sănătății”;
- Ordinul Ministerului Sănătății nr.902 din 10.09.2014 „Cu privire la aprobarea Regulamentului privind modul de comunicare dintre instituțiile medico-sanitare, instituțiile de sănătate publică și mijloacele mass-media”;
- Dispoziției Ministerului Sănătății nr.251-d din 29.04.2016 „Cu privire la pagina oficială în rețeaua internet”;
- Ordinul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale al Republicii Moldova nr.425 din 20.03.2018 “Cu privire la aprobarea Ghidului privind aplicarea procedurii de comunicare și consiliere a pacienților”

6.3. Reglementări interne:

- Organigrama IMSP Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1;
- Regulamentul de organizare și funcționare al IMSP Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1;
- Regulamentul intern;
- Plan de management;
- Rapoarte de activitate;
- Procese verbale ale ședințelor;

7. Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură.

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt.	Termenul	Definiția și/sau dacă este cazul, actul care definește termenul
7.1.	Procedură operațională	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente la nivel de o IMS.
7.2.	Procedură de sistem (generală)	Procedură care descrie o activitate sau un proces care se desfășoară la nivelul tuturor structurilor dintr-o IMS.
7.3.	Comunicarea internă	Căile de comunicare în cadrul instituției la nivelul departamentelor, serviciilor, secțiilor și modalitatea de asigurare a feed-back-ului după primirea și analiza acestor informații.
7.4.	Comunicarea externă	Cuprinde relațiile instituției cu alte organizații, cu furnizorii, cetățenii.
7.5.	Parte interesată	Persoană/ grup care are un interes referitor la performanța/succesul unei organizații (ex.: clienți, proprietari, furnizori, autorități, vecinătăți, sindicate, parteneri, societatea locală).

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
7.2.1.	PO	Procedură operațională

	Instituția medico-sanitară publică Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind comunicarea internă – externă	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Cod: PO -	Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 1

7.2.2.	PS	Procedură de sistem (generală)
7.2.3.	E	Elaborare
7.2.4.	V	Verificare
7.2.5.	A	Aprobare
7.2.6.	Ap	Aplicare
7.2.7.	Arh	Arhivare
7.2.8.	EN	Standard european
7.2.9.	ISO	Organizația internațională pentru standardizare
7.2.10.	IWA	Acordul Workshop internațional
7.2.11.	CEN	Comitetul european pentru standardizare
7.2.12.	TS	Specificații tehnice
7.2.13.	TR	Raport tehnic
7.2.14.	RP	Responsabil de proces
7.2.15.	REP	Registrul de evidență a procedurilor
7.2.16.	MSMPS	Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale
7.2.17.	IMSP	Instituție medico-sanitară publică
7.2.18.	CC	Consiliul Calității

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalități

Procedura prezintă modul în care conducerea instituției are organizat și implementat un sistem de identificare a categoriilor de informații utilizate în cadrul instituției, căile de comunicare la nivelul departamentelor, serviciilor, secțiilor și modalitatea de asigurare a feed-back-ului după primirea și analiza acestor informații.

Principiile care stau la baza comunicării sunt:

- Transparența – informațiile complete vor fi transmise către publicul larg;
- Obiectivitatea – informarea se va baza pe mesaje cu caracter obiectiv, astfel încât să se asigure o imagine cât mai echilibrată asupra instituției;
- Coerența – acțiunile de comunicare vor fi astfel coordonate încât să se asigure transmiterea unui mesaj unitar despre procesul de acordare a asistenței medicale și alte procese desfășurate în instituție;
- Complementaritatea – acțiunile de informare vor fi susținute în coordonare cu instituțiile abilitate centrale și beneficiari;
- Particularitatea – suplimentar față de informațiile cu caracter general, mesajele vor fi construite în funcție de specificul fiecărui grup țintă.

Toate informațiile relevante pentru desfășurarea în bune condiții a activității trebuie să fie de actualitate și verificate.

Informațiile pot fi transmise verbal, în scris sau prin anunț la avizier. Procedura de comunicare este alcătuită din următoarele subprocese:

- Comunicarea cu personalul;
- Controlul documentelor primite pe cale oficială.

	Instituția medico-sanitară publică Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind comunicarea internă – externă	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Cod: PO -	Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 1

8.1.1. Clasificarea informațiilor:

Categoriile de informații care trebuie comunicate sunt:

- obiectivele și politica în domeniul calității;
- realizările/nerealizările și cauzele acestora referitoare la calitate;
- informații privind orice modificări privind activitățile ce pot influența calitatea, altele decât cele precizate în politica privind domeniul calitatii (ex. modificari privind responsabilitățile unor funcții sau reorganizare administrativă a unor activități etc.);
- informații privind apariția unor noi reglementări în domeniul calității ;
- alte reglementări/informații la nivel de instituție sau dispoziții pe care conducerea le consideră importante și pe care dorește să le comunice personalului;
- informații privind activitatea curentă a instituției cu privire la interacțiunea dintre acestea, realizarea interferențelor și delimitarea responsabilităților.

8.1.2. Căile de comunicare:

Comunicare se poate realiza prin:

- informarea în ordine ierarhică a funcțiilor ;
- intermediul adunărilor/ședințelor/întâlnirilor programate la nivelul instituției;
- modalități diverse de afișare, comunicare etc.

8.1.3. Mijloace de comunicare:

- web-site-ul instituției;
- sesiuni de informare organizate de reprezentanții abilitați ai instituției;
- alte evenimente cu participarea media;
- proiecte naționale și internaționale;
- materiale informative;
- obiecte promoționale;
- sesiuni de instruire;
- evenimente legate de activitatea instituției;
- asistență pentru beneficiari în vederea respectării cerințelor.

Prin modul de derulare stabilit se realizează comunicarea internă între structurile spitalului, consultarea salariaților, cât și comunicarea externă cu pacienții, furnizorii, instituțiile statului și alte părți interesate.

Se asigura comunicarea în interior cât și în exterior prin mijloace adecvate (atribuții clare date prin fișe de post, regulament de organizare și functionare, regulament de ordine internă, decizii de desemnare, dispoziții, note, instrucțiuni etc.).

Pe baza principiului de asigurare a confidențialității datelor și informațiilor, angajaților spitalului le este interzis să comunice cu părțile externe, în afara canalelor de comunicare stabilite și aprobate, în limita responsabilităților, delegărilor și acordate de autoritate.

8.2. Comunicarea internă prevede:

8.2.1. Comunicarea conducerii

	Instituția medico-sanitară publică Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind comunicarea internă – externă	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Cod: PO -	Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 1

Conducerea poate stabili un sistem de comunicare ierarhic atunci când apare necesitatea transmiterii de informații sau decizii luate la nivelul Spitalului Clinic Municipal de Copii nr.1 și care trebuie aplicate și respectate de către întreg personalul:

- decizii cu caracter administrativ (ex: stabilirea/modificarea orelor de program, organizarea unor activități, nominalizarea/promovarea unor persoane în funcții; informarea angajaților privind rezolvarea problemelor, coordonarea activităților, urmărirea planurilor de acțiuni; dezvoltarea sistemului de control managerial; dezvoltarea sistemului de management al calității etc.) Aceste informații sunt comunicate în ordine ierarhică, de sus în jos, până la nivelurile la care sunt destinate să ajungă. Înregistrările aferente se regăsesc în *decizii* sau în responsabilitățile stabilite prin *fișa postului*.

- decizii ale conducerii cu referire la cerințe contractuale sau termene de realizare/finalizare a acestora, informări privind diferite măsuri luate pentru buna desfășurare a unui contract/activități etc.

Atunci când este necesar să se ia decizii importante și acestea trebuie comunicate direct personalului, conducerea poate dispune organizarea unor adunări generale/ședințe sau întâlniri numai cu acele sectoare de activitate implicate (informări privind realizări/nerealizări pe linie de calitate, informări privind Legi/reglementări la nivel național referitoare la calitate sau la categorii specifice de activități profesii/condiții specifice de lucru, politici referitoare la controlul managerial, obiective, ținte și programe; strategii, programe, responsabilități, autorități și relațiile din interiorul instituției; regulament de ordine interioară; regulament de organizare și funcționare; documente cu caracter organizațional; dispoziții și decizii ale managerului; etc.). Înregistrările pot consta în procese verbale ale ședințelor în care se consemnează modul de finalizare a acțiunii.

8.2.2. Comunicarea angajaților

Orice angajat poate comunica conducerii, în cadrul organizației, orice aspect legat de activitatea proprie și propuneri de îmbunătățire a acesteia, în scris sau în mod direct, planificând acest lucru prin cancelarie, pentru programarea audienței. În situații de urgență, care impun acțiuni imediate, orice angajat are obligația de a comunica pe cale ierarhică aceste situații și de a întreprinde neîntârziat măsurile ce se impun, în limita asigurării siguranței proprii. Comunicarea în caz de accidente/ incidente se face conform legislației în vigoare

8.3. Comunicarea externă prevede:

8.3.1. Comunicarea cu pacienții, vizitatorii/apartinătorii

Are la bază documentele medicale: bilete de trimitere, extrase, buletine de analize, foaia de observație, radiografii etc. orice informație cu referire la situația medicală a pacientului, făcându-se cu acordul scris al acestuia. Informațiile cu caracter confidențial pot fi furnizate numai în cazul în care pacientul își dă consimțământul explicit. Toate informațiile privind starea pacientului, rezultatele investigațiilor, diagnosticul, pronosticul, tratamentul, datele personale sunt confidențiale chiar și după decesul acestuia. Personalul angajat este obligat:

- să respecte principiul apărării confidențialității, intimității și utilizării responsabile a informațiilor obținute în actul exercitării profesiei;
- să solicite informații despre viața privată a pacientului doar în cazul în care acestea sunt relevante pentru actul medical;
- odată ce informațiile au fost obținute, personalul păstrează confidențialitatea asupra lor;

	Instituția medico-sanitară publică Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind comunicarea internă – externă	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Cod: PO -	Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 1

8.3.2. Comunicarea cu autoritățile

Comunicarea cu autoritățile se face de către conducerea instituției sau responsabilul pentru difuzarea informațiilor de interes public/purtătorul de cuvânt desemnat de către directorul instituției. În sensul obținerii de avize, sesizări, măsuri dispuse sau alte informații necesare – persoane desemnate prin decizia directorului.

8.3.3. Comunicarea cu furnizorii

Relațiile instituției cu furnizorii în vederea asigurării cu produse, materiale, echipamente, medicamente, etc. se realizează prin intermediul Serviciul Achiziții/Direcția economie, finanțe și infrastructură. Furnizorilor li se comunică politicile referitoare la controlul managerial, cerințe de calitate impuse pentru produse, servicii, comenzi, teme tehnice. Cu furnizorii se poate negocia încheierea unor colaborări pe termen lung sau scurt.

8.3.4. Comunicarea în situații de urgență

Comunicarea internă și externă în situații de urgență este reglementată prin Planurile pentru situații de urgență aprobate.

8.3.5. Evidențe și înregistrări:

- registrul de intrări-ieșiri corespondență;
- registrul de intrări-ieșiri persoane;
- documente medicale;
- documente administrative.

9. Responsabilități și răspunderi în derularea activității:

Nr. crt.	Compartimentul (postul)/acțiunea (operațiunea)	SMC	Președintele CMC	Director	Angajații instituției	Secretariat
	1	2	3	4	5	6
1.	Elaborare procedură	E				
2.	Verificare procedură		V			
3.	Aprobare			A		
4.	Aplicare				Ap.	
5.	Arhivare					Arh.

- Echipa managerială (Director, Vicedirector).
- Șefi de subdiviziuni și servicii.

9.1. Echipa managerială:

- stabilește metodele și căile de comunicare;
- asigură resursele necesare pentru asigurarea infrastructurii de comunicare și buna ei funcționare;
- comunică cu autoritățile pentru probleme privind cadrul legal și de reglementare;

	Instituția medico-sanitară publică Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind comunicarea internă – externă	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Cod: PO -	Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 1

- comunica cu autoritățile privind realizarea acțiunilor stabilite prin programul de conformare și/sau în urma controalelor efectuate;
- comunică cu pacienții, aparținătorii, furnizorii de servicii și alte părți interesate în vederea soluționării întrebărilor, care depășesc competența și autoritatea personalului subordonat;
- comunică cu personalul din subordine probleme privind calitatea serviciilor prestate;
- numește prin decizie comisia pentru monitorizarea, coordonarea și îndrumarea metodologică cu privire la sistemele de control managerial;
- numește prin decizie purtătorul de cuvânt al Spitalului Clinic Municipal de Copii nr.1, în relația cu mass-media.

9.2. Comunicatorii:

- respectă principiile de comunicare stabilite și folosesc mijloacele de comunicare potrivit destinației și caracteristicilor;
- semnalează managerului sau persoanelor abilitate orice deficiență de comunicare și propun acțiuni de îmbunătățire a procedurilor;
- comunică în limitele atribuțiilor și autorității cu care sunt investiți;
- folosesc mijloacele de comunicare potrivit competenței de pe care o dețin;
- întrețin mijloacele de comunicare aflate în gestiunea lor;
- nu permit accesul persoanelor neautorizate la mijloacele de comunicație aflate în gestiunea lor;
- comunică obligator, pe cale ierarhică orice situație de pericol, incident sau accident.

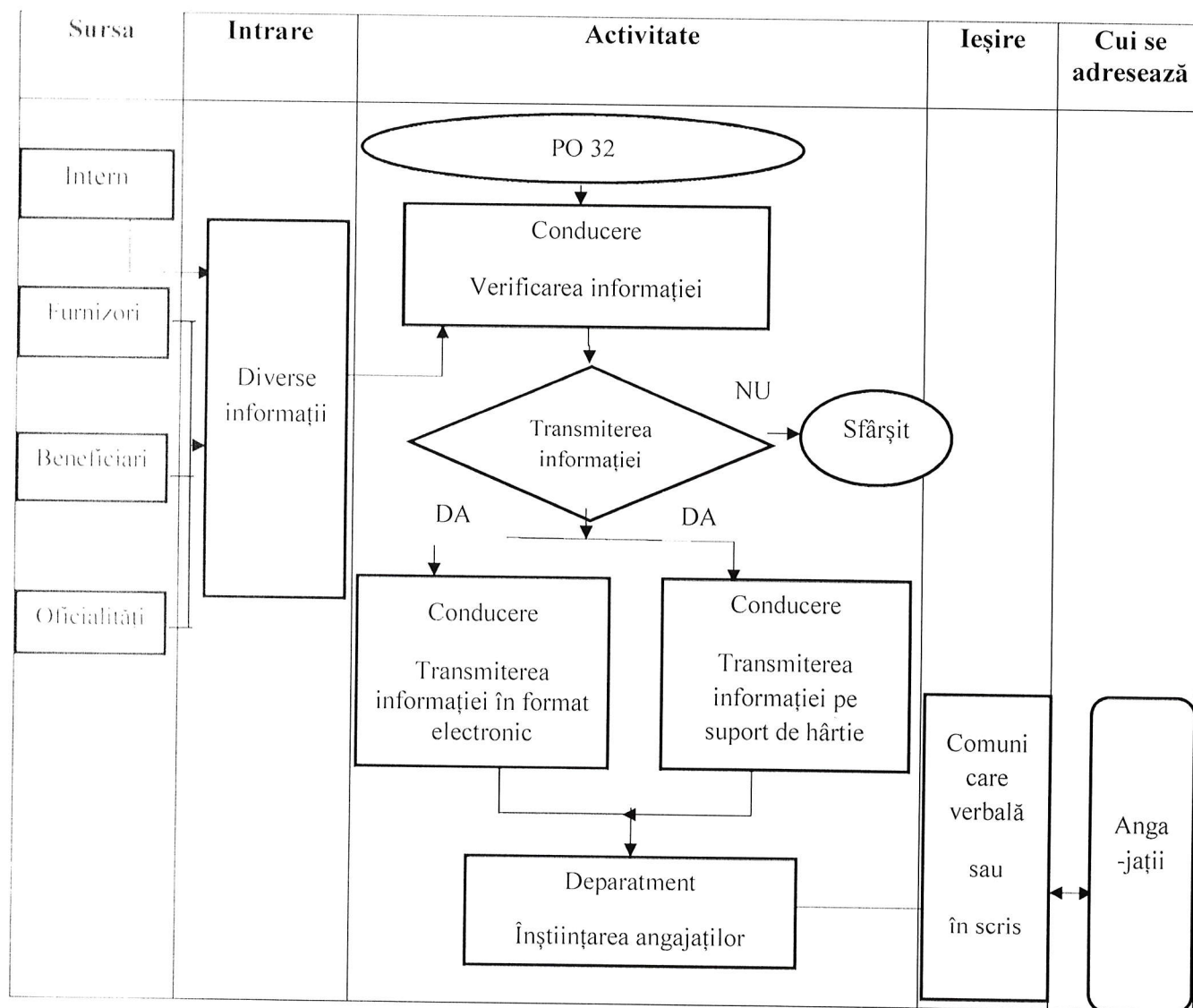
10. Anexe, înregistrări, arhivări.

Nr. crt.	Denumirea anexei	Elaborat	Aprobat	Nr. exemplare	Difuzare	Arhivare		Alte
						loc	durată	
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1	Diagrama-flux comunicarea internă - externă	SMC	CC	14	14	Arh	5 ani	
2	Diagrama-flux comunicarea cu personalul	SMC	CC	14	14	Arh	5 ani	
3	Diagrama-flux comunicarea internă - externă	SMC	CC	14	14	Arh	5 ani	

	Instituția medico-sanitară publică Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind comunicarea internă – externă Cod: PO -	Ediția: I Nr. de ex.: 1
			Revizia: - 0 Nr. de ex.: -
			Exemplar nr.: 1

Anexa 1

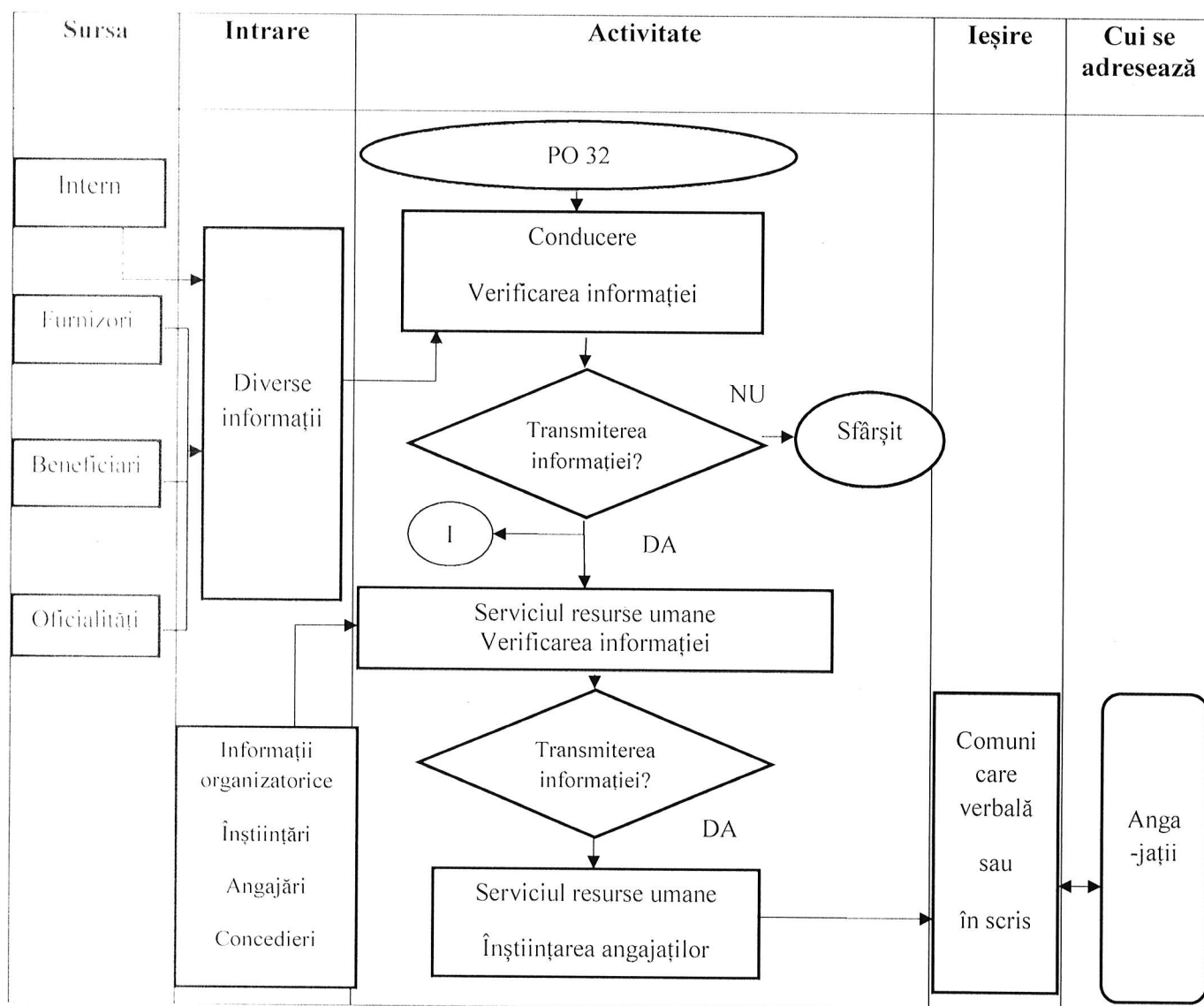
Diagrama-flux comunicarea internă - externă



	Instituția medico-sanitară publică Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind comunicarea internă – externă Cod: PO -	Ediția: I Nr. de ex.: 1
			Revizia: - 0 Nr. de ex.: -
			Exemplar nr.: 1

Anexa 2

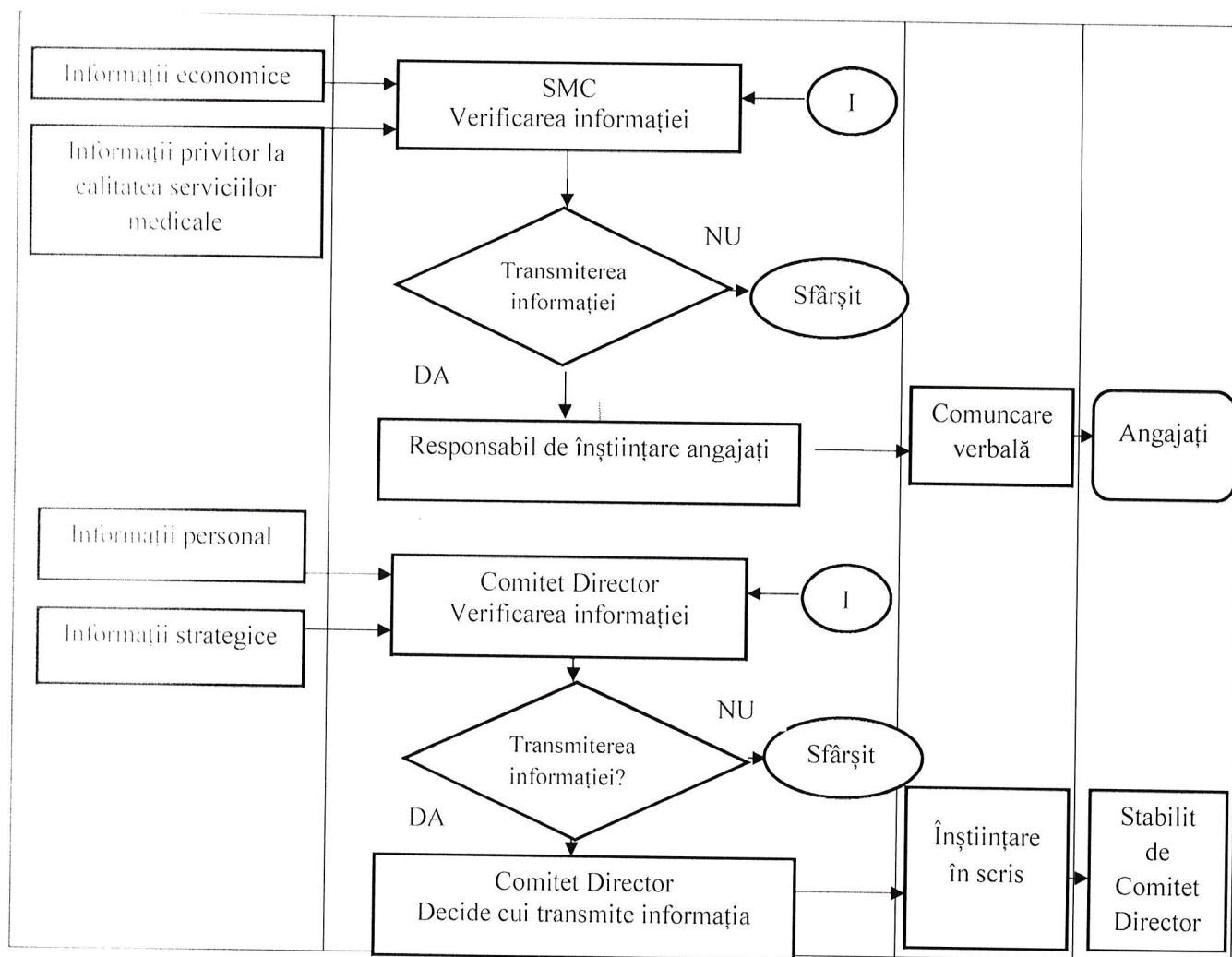
Diagrama-flux comunicarea cu personalul



	Instituția medico-sanitară publică Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind comunicarea internă – externă	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Cod: PO -	Revizia: - 0 Nr. de ex.: -
			Exemplar nr.: 1

Anexa 3

Diagrama-flux comunicarea internă - externă



	Instituția medico-sanitară publică Spitalul Clinic Municipal de Copii nr.1	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ privind comunicarea internă – externă	Ediția: I Nr. de ex.: 1
		Cod: PO -	Revizia: - 0 Nr. de ex.: - Exemplar nr.: 1

11. Cuprins.

Numărul componentei în cadrul procedurii operaționale	Denumirea componentei din cadrul procedurii operaționale	Pag.
0.	Coperta	1
1.	Lista responsabililor de elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii operaționale	1
2.	Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale	2
3.	Lista persoanelor la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii operaționale	2-3
4.	Scopul procedurii	3
5.	Domeniul de aplicare a procedurii operaționale	3
6.	Documente de referință aplicabile procedurii operaționale	3-4
7.	Definiții și prescurtări ale termenilor utilizați în procedură	4-6
8.	Descrierea procedurii	6-8
9.	Responsabilități și răspunderi în derularea activității	8-9
10.	Anexe, înregistrări, arhivări	9
	Anexa 1. Diagrama-flux comunicarea internă - externă	10
	Anexa 2. Diagrama-flux comunicarea cu personalul	11
	Anexa 3. Diagrama-flux comunicarea internă - externă	12
11.	Cuprins	13